

Formato PP.6. Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario

Datos de identificación del Programa	
Programa Presupuestario 25 Agenda de Gobierno	Número y Nombre de la MIR 25.7 Vinculación Ciudadana
Ejercicio Fiscal 2019	Unidad Responsable del Gasto Gerencia municipal
Alineación	
PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO GUADALAJARA 500 / VISIÓN 2042	
Eje	6- Guadalajara honesta y bien administrada
Objetivo	O16. Impulsar el desarrollo de la administración pública municipal mediante metodologías y modelos de gestión para la innovación y mejora de sistemas, optimización de recursos y procesos que permitan un eficiente desempeño.
Estrategias	
Línea de Acción	

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES					LÍNEA BASE	METAS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	FUENTES DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	Avances	Observaciones	Avances	Observaciones	Avances	Observaciones	Avances	Observaciones
	Indicador	Fórmula	Tipo de indicador	Dimensión	Frecuencia de la medición						Enero a Marzo	(avances - cualitativos)	Abril a Junio	(avances - cualitativos)	Julio a Septiembre	(avances - cualitativos)	Enero a Diciembre	(avances - cualitativos)
FIN	Contribuir a O16. Impulsar el desarrollo de la administración pública municipal mediante metodologías y modelos de gestión para la innovación y mejora de sistemas, optimización de recursos y procesos que permitan un eficiente desempeño. mediante La gestión estratégica e	Nivel de interacción del municipio con ciudadanos por zona gerencial	(Número de actividades de interacción ciudadana en calle realizadas / Número de colonias del municipio)*	Estratégico	Eficiencia	Semestral	NaN	100%	Agenda de las zonas gerenciales	Gerencia Municipal	Las sociedad participa en las actividades de atención ciudadana agendadas	46	No aplica.	100	No aplica	NaN	100	

	integral de los esfuerzos que realiza el Gobierno de Guadalajara.																	
PROPÓSITO	Ciudadanía en general Recibe una atención ciudadana de calidad y suficiente para resolver sus reportes y demandas	Nivel de satisfacción ciudadana en la calidad de la respuesta a sus reportes.	(Número de ciudadanos que se expresan satisfechos por el servicio otorgado/Número de llamadas de seguimiento de reportes resueltos realizadas)*100	Estratégico	Eficacia	Trimestral	NaN	80%	Reporte de validación de reportes	Gerencia Municipal	Las Coordinaciones Generales dan seguimiento y realizan las actividades correspondientes	80	No aplica.	80	No aplica.	NaN		83
COMPONENTE	Vinculación ciudadana generada	Socialización de proyectos, obras y programas del Gobierno Municipal	(Número de proyectos, obras y programas socializados/Número de proyectos, obras y programas requeridos	Gestión	Eficiencia	Trimestral	NaN	100%	Reportes internos	Dirección de socialización de proyectos	Dependencias solicitan la socialización de proyectos	100	No aplica	100	No aplica	100	No aplica	100

			para socializar) *100															
ACTIVIDAD	Aplicación de censos y fichas técnicas para la socialización de proyectos	Porcentaje de aplicación de censos por proyecto	(Censos aplicados/Proyectos ejecutados)* 100	Gestión	Eficacia	Trimestral	NaN	100%	Informe trimestral de socialización	Dirección de socialización de proyectos	Las áreas municipales ejecutan proyectos para ser socializados	100	No aplica	100	No aplica	100	No aplica	100
ACTIVIDAD	Coordinación de intervenciones estratégicas en Centro Histórico solicitadas	Porcentaje de intervenciones estratégicas coordinadas	(Número de intervenciones estratégicas coordinadas/Número de intervenciones estratégicas solicitadas)* 100	Gestión	Eficacia	Trimestral	NaN	100%	Reporte de proyectos estratégicos coordinados	Dirección de gestión del centro histórico	Las áreas del municipio solicitan intervenciones estratégicas en el centro histórico	100	No aplica	100	No aplica	100	No aplica	100
ACTIVIDAD	Atención de solicitudes recibidas por Gerencias de Zona	Porcentaje de solicitudes atendidas	(Número de solicitudes atendidas/Número de solicitudes recibidas)* 100	Gestión	Eficacia	Trimestral	NaN	50%	Reporte interno de gestiones	Dirección de gestión de zonas	Los ciudadanos entregan reportes para atención en colonias	59	No aplica	65	No aplica	83	No aplica	73
ACTIVIDAD	Coordinación de intervenciones estratégicas en Gerencias de Zona solicitadas	Porcentaje de intervenciones estratégicas coordinadas	(Número de intervenciones estratégicas coordinadas/Número de intervenciones estratégicas solicitadas)* 100	Gestión	Eficacia	Trimestral	NaN	100%	Reporte de proyectos estratégicos coordinados	Dirección de gestión de zonas	Las áreas del municipio solicitan intervenciones estratégicas	100	No aplica	100	No aplica	100	No aplica	100

		dinadas	nadas/Número de intervenciones estratégicas solicitadas)* 100																
ACTIVIDAD	Atención de solicitudes recibidas en el Centro Histórico	Porcentaje de solicitudes atendidas	(Número de solicitudes atendidas/Número de solicitudes recibidas)* 100	Gestión	Eficacia	Trimestral	NaN	50%	Reporte interno de gestiones	Dirección de gestión del centro histórico	Los ciudadanos habitantes de Centro Histórico entregan reportes para atención	39	En este primer trimestre se dio prioridad a la atención de reportes del resto de las zonas gerenciales de la ciudad	58	No aplica	36	No aplica	43	Este indicador no llegó a su meta debido a las complejidades que representa hacer gestiones dentro de la zona del centro histórico, ya que estas gestiones necesitan coordinación no solo entre áreas del municipio, también entre distintos

																			ordenes de gobierno.
COMPONENTE	Vinculación ciudadana generada	Porcentaje de solicitudes ciudadanas con seguimiento	(Total de solicitudes levantadas en zonas gerenciales canalizadas a las áreas correspondientes/ Número de solicitudes ciudadanas levantadas en zonas gerenciales)*100	Gestión	Eficiencia	Semestral	NaN	100%	Reportes internos	Dirección de gestión de zonas	Los ciudadanos reportan por medio de las zonas gerenciales	100	No aplica	100	No aplica	100	No aplica	100	
COMPONENTE	Reportes resueltos por las áreas municipales verificados	Porcentaje de reportes verificados	(Cantidad de reportes verificados/ reportes resueltos verificables)*100	Gestión	Eficiencia	Trimestral	NaN	65%	Informes que emite el área	Dirección de atención ciudadana	La ciudadanía otorga número de contacto y responde las llamadas de validación	73	No aplica	65	No aplica	72	No aplica	73	
ACTIVIDAD	Canalización de reportes que fueron calificados como	Porcentaje de reportes calificados	(Reportes no resueltos canalizados)	Gestión	Eficiencia	Semestral	NaN	100%	Informes que emite el área	Dirección de atención ciudadana	Las áreas correspondientes del municipio responden a los	NaN	Este indicador se mide semestralmente	100	No aplica	100	No aplica	100	

	no resueltos y nuevamente derivados al área correspondiente	os como no resueltos por la unidad	dos nuevos a las áreas correspondientes/ Número de reportes calificados como no resueltos por la Unidad)* 100						a	reportes generados		almente						
ACTIVIDAD	Modificación de estatus de los reportes resueltos a solucionados según los recibidos	Porcentaje de reportes cambiados a solucionados	(Cantidad de reportes cambiados a solucionados / Cantidad de reportes validados como resueltos) *100	Gestión	Eficiencia	Semestral	NaN	100%	Informes que emite el área	Dirección de atención ciudadana	Las áreas municipales cambian correctamente el estatus de sus reportes	100	No aplica	100	No aplica	100	No aplica	100
COMPONENTE	Atención telefónica y presencial registradas	Porcentaje de atención telefónica y presencial registradas	(Ciudadanos atendidos telefónica y presencial + Ciudadanos atendidos presencialmente)	Gestión	Eficiencia	Mensual	90	100%	Informes que emite el área	Dirección de atención ciudadana	La ciudadanía realiza reportes de manera telefónica y presencial	100	No aplica	100	No aplica	100	No aplica	100

			(Solicitudes de atención Ciudadana)*100															
ACTIVIDAD	Capacidad de respuesta telefónica	Porcentaje de llamadas de ciudadanos que son atendidas por un operador	(Cantidad de llamadas contestadas / Cantidad de llamadas recibidas)*100	Gestión	Eficiencia	Mensual	90	95%	Informes que emite la dirección de innovación gubernamental	Dirección de atención ciudadana	La ciudadanía solicita atención vía telefónica	95	No aplica	95	No aplica	100	No aplica	97
ACTIVIDAD	Capacidad de respuesta presencial	Porcentaje de ciudadanos que son atendidos en módulos	(Cantidad de ciudadanos atendidos en Módulos / Cantidad de ciudadanos que asisten a módulos) *100	Gestión	Eficiencia	Mensual	90	95%	Informes que emite el área	Dirección de atención ciudadana	La ciudadanía acude a los módulos de atención	100	No aplica.	100	No aplica	100	No aplica	100

RESPONSABLE DE AUTORIZAR LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

RESPONSABLE DEL DISEÑO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

RESPONSABLE DE VALIDAR LA INFORMACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO POR PARTE DEL ÁREA TÉCNICA

NOMBRE

CARGO
